

经济局

2018 年满意度调查结果

1. 调查简介

按照《服务承诺认可制度》关于“收集服务对象的意见”的规定公共部门应就所推行的服务设立收集服务对象意见的机制，以掌握服务对象的意见，及达致持续改善。

是次市民满意度调查由 2018 年 2 月开始至 12 月期间进行调查。《服务满意度调查问卷》于所述期间放置于本局位于南湾国际银行大厦二楼、三楼及黑沙环政府综合服务大楼（J 区）的各服务柜台，让市民自愿式填写问卷，主要就本局对内及对外共 40 项服务进行满意度调查，以作为服务承诺认可制度中收集市民意见回馈的措施，透过收集市民对服务的评价，用以检讨服务质量，达致持续改善的目的。

2. 调查结果

| 一般公共服务 | | | | |
|---------|--------|--------|-------|-------|
| 回收有效问卷数 | | 1 | | |
| 调查因素 | 分项内容 | 满意度平均分 | 分项得分 | 标准偏差 |
| 方便程度 | 服务时间 | 5.000 | 5.000 | ----- |
| | 服务地点 | | 5.000 | ----- |
| | 联络方法 | | 5.000 | ----- |
| 员工服务 | 服务态度 | 5.000 | 5.000 | ----- |
| | 专业程度 | | 5.000 | ----- |
| | 服务效率 | | 5.000 | ----- |
| | 服务主动性 | | 5.000 | ----- |
| 环境设备 | 舒适程度 | ----- | ----- | ----- |
| | 设施配置 | | ----- | ----- |
| 内部流程 | 等候时间 | ----- | ----- | ----- |
| | 简捷程度 | | ----- | ----- |
| | 公平性 | | ----- | ----- |
| 服务效果 | 符合使用目的 | 5.000 | 5.000 | ----- |
| 服务信息 | 信息公开 | 5.000 | ----- | ----- |

| | | | | |
|---------|-----------|-------|-------|-------|
| | 信息正确 | | 5.000 | ----- |
| 电子服务 | 电子服务范围足够性 | 5.000 | 5.000 | ----- |
| | 电子服务满意程度 | | 5.000 | ----- |
| 服务承诺 | 服务承诺范围足够性 | 4.667 | 5.000 | ----- |
| | 指标满意度 | | 5.000 | ----- |
| | 指标清晰度 | | 4.000 | ----- |
| 整体服务满意度 | | 5.000 | 5.000 | ----- |

| 监督、审批及执法性公共服务 | | | | |
|---------------|-----------|--------|-------|-------|
| 回收有效问卷数 | | 84 | | |
| 调查因素 | 分项内容 | 满意度平均分 | 分项得分 | 标准偏差 |
| 方便程度 | 服务时间 | 4.940 | 4.964 | 0.186 |
| | 服务地点 | | 4.892 | 0.515 |
| | 联络方法 | | 4.964 | 0.186 |
| 员工服务 | 服务态度 | 4.979 | 4.975 | 0.154 |
| | 专业程度 | | 4.975 | 0.154 |
| | 服务效率 | | 4.988 | 0.109 |
| | 服务主动性 | | 4.976 | 0.153 |
| 环境设备 | 舒适程度 | 4.976 | 4.976 | 0.153 |
| | 设施配置 | | 4.976 | 0.153 |
| 内部流程 | 等候时间 | 4.964 | 4.963 | 0.244 |
| | 简捷程度 | | 4.964 | 0.186 |
| | 公平性 | | 4.963 | 0.187 |
| 服务效果 | 符合使用目的 | 4.964 | 4.964 | 0.186 |
| 服务信息 | 信息公开 | 4.970 | 4.975 | 0.154 |
| | 信息正确 | | 4.964 | 0.186 |
| 电子服务 | 电子服务范围足够性 | 4.975 | 4.975 | 0.156 |
| | 电子服务满意程度 | | 4.974 | 0.158 |
| 服务承诺 | 服务承诺范围足够性 | 4.963 | 4.962 | 0.190 |
| | 指标满意度 | | 4.963 | 0.188 |
| | 指标清晰度 | | 4.963 | 0.188 |
| 整体服务满意度 | | 4.964 | 4.963 | 0.187 |

| 福利性公共服务 | | | | |
|---------|-----------|--------|-------|-------|
| 回收有效问卷数 | | 246 | | |
| 调查因素 | 分项内容 | 满意度平均分 | 分项得分 | 标准偏差 |
| 方便程度 | 服务时间 | 4.750 | 4.781 | 0.451 |
| | 服务地点 | | 4.698 | 0.615 |
| | 联络方法 | | 4.769 | 0.451 |
| 员工服务 | 服务态度 | 4.805 | 4.850 | 0.357 |
| | 专业程度 | | 4.786 | 0.485 |
| | 服务效率 | | 4.790 | 0.500 |
| | 服务主动性 | | 4.793 | 0.426 |
| 环境设备 | 舒适程度 | 4.749 | 4.763 | 0.497 |
| | 设施配置 | | 4.735 | 0.552 |
| 内部流程 | 等候时间 | 4.723 | 4.751 | 0.551 |
| | 简捷程度 | | 4.705 | 0.586 |
| | 公平性 | | 4.713 | 0.569 |
| 服务效果 | 符合使用目的 | 4.735 | 4.735 | 0.529 |
| 服务信息 | 信息公开 | 4.655 | 4.652 | 0.594 |
| | 信息正确 | | 4.658 | 0.594 |
| 电子服务 | 电子服务范围足够性 | 4.601 | 4.552 | 0.755 |
| | 电子服务满意程度 | | 4.655 | 0.662 |
| 服务承诺 | 服务承诺范围足够性 | 4.702 | 4.632 | 0.636 |
| | 指标满意度 | | 4.752 | 0.512 |
| | 指标清晰度 | | 4.728 | 0.574 |
| 整体服务满意度 | | 4.774 | 4.773 | 0.485 |

3. 对于“普遍意见”的分析及处理

是次问卷调查所得的结果显示，受访者对本局的服务均在“满意”值区间，同时，调查亦收到市民对本局服务地点及服务流程等方面的意见。

关于服务地点的建议，除了本局的办公地点外，本局亦设有多个服务地点，为市民提供各项计划的查询及收件服务。此外，市民可透过本局网页的“送服务上门”预约服务，预约企业联络员亲临企业的营运地点，提供所需服务。同时，本局会继续优化电子服务，为市民提供更安全、更到位的服务。对于服务流程的建议，本局会持续检讨及优化服务流程，以提升市民的满意度。

4. 改善措施及建议

- 电子服务方面，本局持续推出多项电子服务改善措施：“工业准照”、“储藏应纳消费税货物仓库之申请”及“锅炉及压力容器登记之申请”之网上进度查询等；市民可透过澳门政府服务手机应用程序、政府入口网站及本局网站查询有关申请手续的进度。
- 联络方法及服务信息：市民除了透过电邮、电话、传真及亲临本局等多种途径与本局联系，2018年亦新增了 WhatsApp 及 Wechat 在线查询服务，令部门与企业之间的沟通更直接及时。本局持续加强各项计划的宣传及推广，如透过电视节目进行讲解以及加强跟业界的联系。
- 方便程度和服务地点：继续深化“送服务上门”措施，且不断扩充服务地点。
- 服务态度方面，本局已要求人员耐心解答市民的查询，让市民了解服务的程序和手续，同时，为提升人员的服务质素，亦已安排人员参加培训。
- 内部流程方面：持续完善各项计划的行政手续，以及加强政府部门间的信息互联，从而达至便民简政。

5. 满意度调查趋势分析（与 2017 年比较）

5.1 一般公共服务

| 调查因素 | 分项内容 | 2017 年 (去年) | | 2018 年 (本年度) | |
|------|--------|-------------|-------|--------------|-------|
| | | 满意度平均分 | 分项得分 | 满意度平均分 | 分项得分 |
| 方便程度 | 服务时间 | 4.750 | 5.000 | 5.000 | 5.000 |
| | 服务地点 | | 5.000 | | 5.000 |
| | 联络方法 | | 4.500 | | 5.000 |
| 员工服务 | 服务态度 | 4.500 | 5.000 | 5.000 | 5.000 |
| | 专业程度 | | 4.000 | | 5.000 |
| | 服务效率 | | 4.500 | | 5.000 |
| | 服务主动性 | | 5.000 | | 5.000 |
| 环境设备 | 舒适程度 | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 设施配置 | | ----- | | ----- |
| 内部流程 | 等候时间 | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 简捷程度 | | ----- | | ----- |
| | 公平性 | | ----- | | ----- |
| 服务效果 | 符合使用目的 | 4.000 | 4.000 | 5.000 | 5.000 |
| 服务信息 | 信息公开 | 5.000 | ----- | 5.000 | ----- |

| | | | | | |
|---------|---------------|-------|-------|-------|-------|
| | 信息正确 | | 5.000 | | 5.000 |
| 电子服务 | 电子服务范围 足够性 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 |
| | 电子服务满意 程度 | | 5.000 | | 5.000 |
| 服务承诺 | 服务承诺范围 足够性 | 4.667 | 5.000 | 4.667 | 5.000 |
| | 指标满意度 | | 5.000 | | 5.000 |
| | 指标清晰度 | | 4.000 | | 4.000 |
| 整体服务满意度 | | 4.000 | 4.000 | 5.000 | 5.000 |

| 调查因素 | 2017年(去年) | 2018年(本年度) | 与2017年比较 |
|---------|-----------|------------|----------|
| 方便程度 | 4.750 | 5.000 | +0.250 |
| 员工服务 | 4.500 | 5.000 | +0.500 |
| 环境设备 | ----- | ----- | ----- |
| 内部流程 | ----- | ----- | ----- |
| 服务效果 | 4.000 | 5.000 | +1.000 |
| 服务信息 | 5.000 | 5.000 | ----- |
| 电子服务 | 5.000 | 5.000 | ----- |
| 服务承诺 | 4.667 | 4.667 | ----- |
| 整体服务满意度 | 4.000 | 5.000 | +1.000 |

比较2017年与2018年，4个调查因素的整体评分有所上升。2018年的每一调查因素的满意度平均分均达满意的水平，其中“方便程度”、“员工服务”、“服务效果”、“服务信息”、“电子服务”及“整体服务满意度”给予“极满意”的评分。

5.2 监督、审批及执法性公共服务

| 调查因素 | 分项内容 | 2017年(去年) | | 2018年(本年度) | |
|------|-------|-----------|-------|------------|-------|
| | | 满意度平均分 | 分项得分 | 满意度平均分 | 分项得分 |
| 方便程度 | 服务时间 | 4.930 | 4.970 | 4.940 | 4.964 |
| | 服务地点 | | 4.846 | | 4.892 |
| | 联络方法 | | 4.975 | | 4.964 |
| 员工服务 | 服务态度 | 4.979 | 4.986 | 4.979 | 4.975 |
| | 专业程度 | | 4.972 | | 4.975 |
| | 服务效率 | | 4.978 | | 4.988 |
| | 服务主动性 | | 4.978 | | 4.976 |

| | | | | | |
|---------|---------------|-------|-------|-------|-------|
| 环境设备 | 舒适程度 | 4.989 | 4.989 | 4.976 | 4.976 |
| | 设施配置 | | 4.989 | | 4.976 |
| 内部流程 | 等候时间 | 4.979 | 4.978 | 4.964 | 4.963 |
| | 简捷程度 | | 4.978 | | 4.964 |
| | 公平性 | | 4.981 | | 4.963 |
| 服务效果 | 符合使用目的 | 4.983 | 4.983 | 4.964 | 4.964 |
| 服务信息 | 信息公开 | 4.981 | 4.981 | 4.970 | 4.975 |
| | 信息正确 | | 4.981 | | 4.964 |
| 电子服务 | 电子服务范围 足够性 | 4.969 | 4.967 | 4.975 | 4.975 |
| | 电子服务满意 程度 | | 4.972 | | 4.974 |
| 服务承诺 | 服务承诺范围 足够性 | 4.978 | 4.970 | 4.963 | 4.962 |
| | 指标满意度 | | 4.983 | | 4.963 |
| | 指标清晰度 | | 4.981 | | 4.963 |
| 整体服务满意度 | | 4.936 | 4.936 | 4.964 | 4.963 |

| 调查因素 | 2017年(去年) | 2018年(本年度) | 与2017年比较 |
|---------|-----------|------------|----------|
| 方便程度 | 4.930 | 4.940 | +0.010 |
| 员工服务 | 4.979 | 4.979 | ----- |
| 环境设备 | 4.989 | 4.976 | -0.013 |
| 内部流程 | 4.979 | 4.964 | -0.015 |
| 服务效果 | 4.983 | 4.964 | -0.019 |
| 服务信息 | 4.981 | 4.970 | -0.011 |
| 电子服务 | 4.969 | 4.975 | +0.006 |
| 服务承诺 | 4.978 | 4.963 | -0.015 |
| 整体服务满意度 | 4.936 | 4.964 | +0.028 |

比较 2017 年和 2018 年，3 个调查因素的评分有所提升，5 个调查因素的评分有所下降。2018 年的每一调查因素的满意度平均分均达满意的水平，且接近 5 分的极满意水平。2018 年调查得分最高为“员工服务”。

5.3 福利性公共服务

| 调查因素 | 分项内容 | 2017年(去年) | | 2018年(本年度) | |
|---------|---------------|-----------|-------|------------|-------|
| | | 满意度平均分 | 分项得分 | 满意度平均分 | 分项得分 |
| 方便程度 | 服务时间 | 4.779 | 4.779 | 4.750 | 4.781 |
| | 服务地点 | | 4.774 | | 4.698 |
| | 联络方法 | | 4.785 | | 4.769 |
| 员工服务 | 服务态度 | 4.825 | 4.845 | 4.805 | 4.850 |
| | 专业程度 | | 4.811 | | 4.786 |
| | 服务效率 | | 4.814 | | 4.790 |
| | 服务主动性 | | 4.828 | | 4.793 |
| 环境设备 | 舒适程度 | 4.819 | 4.819 | 4.749 | 4.763 |
| | 设施配置 | | 4.818 | | 4.735 |
| 内部流程 | 等候时间 | 4.754 | 4.733 | 4.723 | 4.751 |
| | 简捷程度 | | 4.740 | | 4.705 |
| | 公平性 | | 4.788 | | 4.713 |
| 服务效果 | 符合使用目的 | 4.763 | 4.763 | 4.735 | 4.735 |
| 服务信息 | 信息公开 | 4.717 | 4.701 | 4.655 | 4.652 |
| | 信息正确 | | 4.734 | | 4.658 |
| 电子服务 | 电子服务范围 足够性 | 4.646 | 4.639 | 4.601 | 4.552 |
| | 电子服务满意 程度 | | 4.653 | | 4.655 |
| 服务承诺 | 服务承诺范围 足够性 | 4.690 | 4.632 | 4.702 | 4.632 |
| | 指标满意度 | | 4.717 | | 4.752 |
| | 指标清晰度 | | 4.721 | | 4.728 |
| 整体服务满意度 | | 4.745 | 4.745 | 4.774 | 4.773 |

| 调查因素 | 2017年(去年) | 2018年(本年度) | 与2017年比较 |
|------|-----------|------------|----------|
| 方便程度 | 4.779 | 4.750 | -0.029 |
| 员工服务 | 4.825 | 4.805 | -0.020 |
| 环境设备 | 4.819 | 4.749 | -0.070 |
| 内部流程 | 4.754 | 4.723 | -0.031 |
| 服务效果 | 4.763 | 4.735 | -0.028 |
| 服务信息 | 4.717 | 4.655 | -0.062 |
| 电子服务 | 4.646 | 4.601 | -0.045 |

| | | | |
|---------|-------|-------|--------|
| 服务承诺 | 4.690 | 4.702 | +0.012 |
| 整体服务满意度 | 4.745 | 4.774 | +0.029 |

比较 2017 年和 2018 年，2 个调查因素的评分均有提升，7 个调查因素的评分有所下降。2018 年的每一调查因素的满意度平均分均达满意的水平。2018 年调查得分最高为“员工服务”。

6. 总结

总结是次调查结果，受访的服务对象均满意本局提供的各项服务。相比 2017 年，2018 年三项公共服务中，“一般公共服务”、“监督、审批及执法性公共服务”及“福利性公共服务”评分均有所提升。各项服务指标满意度平均数在“满意”值区间。每份调查问卷，均是宝贵及具参考价值的意见，本局各相关附属单位会认真参考受访者的意见，采取具针对性的措施完善本局的各项服务，以达致不断优化服务质素的目的。同时，本局每年将继续以问卷的形式收集意见，并按照「公共服务评审委员会」制定的指引内容，持续优化和完善服务质素。